Waar komen de cijfers vandaan?

Wie jaarlijks duizenden oproepen beantwoordt, mag niet met de natte vinger te werk gaan. Daarom volgt de DrugLijn zo accuraat mogelijk op over welke drugs gebeld wordt, met welke vragen de bellers zitten, hoe opvattingen en meningen over drugs in de samenleving evolueren, om maar een paar voorbeelden te geven.

Om over die informatie te beschikken, registreren de DrugLijnbeantwoorders na elk telefoongesprek en na elke e-mail een aantal gegevens over de inhoud van de vraag en de vraagsteller. Let wel: de DrugLijn werkt anoniem en registreert nooit naam, telefoonnummer of adresgegevens. De informatie wordt verwerkt en geanalyseerd om uiteindelijk tot de resultaten te komen die je hier terugvindt. Die cijfers kunnen helpen om de eigen werking bij te sturen, maar ook om bepaalde knelpunten of evoluties te signaleren aan het preventiewerk, de hulpverlening of de overheid.

Wie beantwoordt de vragen?

De DrugLijn wordt bemand door anonieme beantwoorders. Er wordt niet gewerkt met computerstemmen, keuzemenu's of standaardboodschappen, maar via een rechtstreeks, persoonlijk en anoniem gesprek van mens tot mens. Ook bij e-mails wordt een zo persoonlijk mogelijk contact nagestreefd.
De DrugLijn kan tot drie oproepen tegelijkertijd verwerken en garandeert binnen de vijf werkdagen een antwoord op elke e-mail.

Voor de beantwoording van de duizenden vragen kan de lijn rekenen op een team van vaste medewerkers en de geëngageerde inzet van een groep vrijwilligers. Elk van hen (zowel vaste medewerker als vrijwilliger) krijgt een uitgebreide opleiding en doorloopt een intensieve stageperiode alvorens aan de slag te gaan. Ook daarna worden alle beantwoorders opgevolgd en spijkeren zij hun kennis over alcohol, medicatie, illegale drugs en gokken voortdurend bij via vormingsavonden.

De DrugLijn is continu op zoek naar kandidaat-vrijwilligers!
Interesse?
Neem gewoon contact op met de lijn.

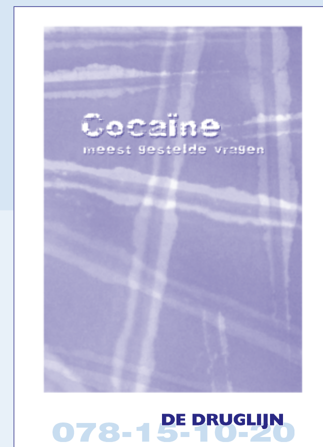
E-mailbeantwoording: een pilootproject

De DrugLijn bouwde in 2004 een pilootproject 'e-mailbeantwoording' uit. Van bij het begin van het jaar werd werk gemaakt van een strategie en beleid voor het opstarten van een volwaardige e-mailservice. Dankzij sponsoring werd een computermodule voor e-mailbeantwoording ontwikkeld, die toelaat om via de website vragen binnen te sturen en die tegelijk een vlotte afhandeling van de mails door de DrugLijnmedewerkers mogelijk maakt.

Het is bemoedigend te merken dat via e-mail zeer diverse vragen gesteld worden: zowel hulp- en adviesvragen als concrete productinfovragen en documentatievragen komen aan bod. Ook al lag de nadruk in 2004 bij de laatste categorie, op het vlak van de vraagstelling lijken er bij de vraagstellers weinig drempels te bestaan. Meer zelfs: de directheid en vertrouwelijke toon van veel e-mails is opvallend. Het feit dat verschillende mailers nadien nog een bedankmailtje sturen, werkt extra motiverend voor de beantwoorders.

Informatieverspreiding

De kennis die de DrugLijn in huis heeft, komt niet alleen van pas bij het beantwoorden van oproepen of e-mails. In de loop der jaren raakt ze op steeds meer manieren verspreid. Zo wordt gezorgd voor inhoudelijke ondersteuning bij sensibiliserende campagnes die door VAD-De DrugLijn gevoerd worden. De websites www.acoolworld.be, www.gratisdrank.be, www.boodschapineenfles.be en www.partywise.be zijn daar voorbeelden van.
Binnen VAD levert de DrugLijn vooral op het vlak van drugkennis een bijdrage bij de aanmaak van een aantal publicaties en dossiers. De lijn speelt ook een actieve rol binnen het Early Warning System (EWS), een netwerk voor het signaleren van nieuwe drugs of nieuwe manieren van gebruik die een gevaar voor de gezondheid kunnen betekenen.



De DrugLijn beschikt over materiaal ter bekendmaking van telefoonnummer en website, maar heeft ook een eigen aanbod aan inhoudelijke folders. *'Meest gestelde vragen'* is een reeks die inmiddels acht folders telt. De folders worden regelmatig geactualiseerd en er komt zowat elk jaar een folder bij. Kenmerkend is dat zowel het onderwerp als de inhoud gebaseerd zijn op concrete vragen die vaak gesteld worden.

Naar aanleiding van het groeiende aantal vragen over cocaïne, werd de reeks eind 2004 uitgebreid met een achtste folder: *Cocaïne. Meest gestelde vragen.* Info over hoe de folder kan bekomen worden, vind je op www.druglijn.be/nieuw.

Natuurlijk is er ook de eigen website: **www.druglijn.be**. Sinds 2003 biedt de herwerkte en uitgebreide site een pak betrouwbare informatie over drank, drugs, pillen, gokken en wat daar zoal bij komt kijken. De meer dan tweehonderd pagina's tellende site was van bij de lancering een succes.
In 2004 was dat niet anders:

- Het aantal unieke bezoekers op de homepagina van de website klokte af op net geen 30.000, een quasi-verdubbeling ten opzichte van 2003.
- De drukste maanden op de site vallen samen met de drukste maanden aan de telefoon: januari, februari en maart + oktober en november waren in beide gevallen piekperiodes.
- De website blijkt erg gevoelig voor media-aandacht: occasionele vermeldingen van de DrugLijn in de pers zorgden voor sterke pieken in de bezoekersaantallen.

Sinds oktober 2004 speelt de website een belangrijke rol in de e-mail-beantwoording. Elke maand wordt een 'veel gestelde vraag' toegevoegd.





DE DRUGLIJN
078-15-10-20

meer info:
www.druglijn.be | www.vad.be

Colofon:

Samenstelling
Tom Evenepoel

Layout
HowBizaar
Vijverhoflaan 28
9830 St.-Martens-Latem

Druk
Sint-Joris
Lostraat 4
9850 Merendree

vu: Stan Ansom, Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel. D/2005/6030/4

jaarverslag 2004

DE DRUGLIJN

Voor vragen over drank, drugs, pillen en gokken

Hoe ziet het eruit? Hoe wordt het gebruikt?
Wat zijn de effecten en risico's?
Wat zegt de wet?

Voor vragen naar advies of hulp

Hoe ga ik om met het gebruik van mijn kind, mijn ouder, mijn vriend, mijn partner, mijn collega?
Wat doe ik in een crisissituatie?
Waar kan ik terecht met problemen?

Voor vragen over preventie

Hoe doe ik aan preventie op school, op het werk of in het jeugdhuis?
Waar kan ik info- en voorlichtingsmateriaal bekomen?
Hoe geraak ik aan DrugLijnfolders, -stickers en affiches?

Via de telefoon... **078-15 10 20**

De beste garantie op een persoonlijk en snel antwoord op maat.
Een team van beantwoorders zit klaar voor een anoniem, objectief en vertrouwelijk gesprek. Zij kunnen concrete informatie en/of individueel advies geven.

ma-vr 12 tot 21u & za 15 tot 21u

Op zon- en feestdagen gesloten.
Vanaf een vast toestel bel je aan voordeeltarief.

... en via **www.druglijn.be**

24/24u en 7/7d

Hier vind je meer dan tweehonderd pagina's informatie over drank, drugs, pillen en gokken. Je vindt er nieuws over alles wat van ver en dichtbij met drugs te maken heeft en je kan er anoniem je persoonlijke vraag stellen.

DE DRUGLIJN
078-15-10-20
ALLE ANTWOORDEN OVER DRANK, DRUGS, PILLEN EN GOKKEN

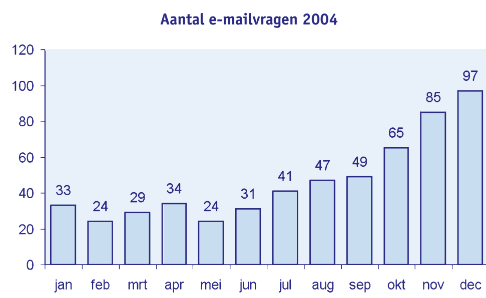
De DrugLijn is een initiatief van VAD, Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw.

resultaten 2004

Hoe vaak werd de DrugLijn gecontacteerd?

E-mail

In 2004 werden **559 e-mails** beantwoord.
Nochtans gebeurde dat het grootste deel van het jaar erg 'low profile'. Het was pas in de laatste maanden van 2004 dat zowel de technologie als de strategie voor de beantwoording helemaal op punt stonden en de e-mailservice expliciet op de website kon vermeld worden. Vandaar de sterke toename vanaf oktober. De stijgende lijn in het aantal mails is frappant en het ziet ernaar uit dat dit zich in de eerste maanden van 2005 verderzet. Aangezien dit resultaat er kwam zonder actieve externe bekendmaking van de e-mailservice, is het plafond vermoedelijk nog niet bereikt.

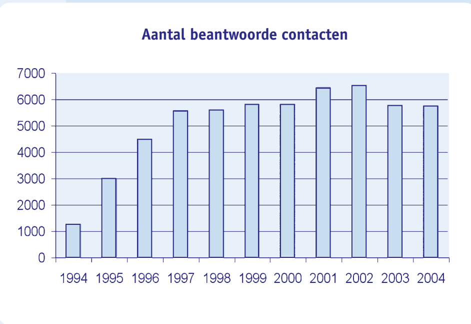


Telefoon

Het aantal oproepen naar de DrugLijn schommelt van periode tot periode. Dat betekent bijvoorbeeld dat schoolperiodes drukker zijn dan de vakantiemaanden.

Ook over de jaren heen schommelt het aantal gesprekken. Na haar oprichting kende de DrugLijn een aantal jaren een gestage toename. Eind jaren negentig bleef het aantal oproepen stabiel tussen de 5.600 en 5.800. In 2001 en 2002 volgden een paar uitzonderlijke piekjaren. Niet toevallig waren dat de jaren waarin er veel discussie over (en media-aandacht voor) de drugwetgeving was.

Sindsdien is het totale aantal oproepen teruggevallen. Dat is niet alleen te verklaren doordat de commotie rond de drugwetgeving weggeëbd is, maar heeft ook te maken met het groeiend aantal mogelijkheden om zich te informeren en met elkaar te communiceren (sms, e-mail, chat, internet). Wie vragen heeft, grijpt minder 'automatisch' dan vroeger naar de telefoon. Dat vertaalt zich sinds anderhalf jaar in een daling van het aantal gesprekken.



Totaal

Tegenover die daling staat het prille succes en de toename van het aantal vragen via e-mail. In 2004 heeft de toename in e-mails de daling van het aantal telefoongesprekken perfect gecompenseerd. Zo beantwoordde de DrugLijn in 2004 **in totaal 5.749** vragen waarvan 5.190 telefoongesprekken. In 2003 waren dat er 5.779.

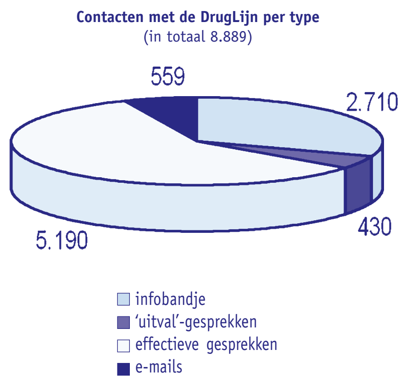
De 5.190 gesprekken zorgden voor een totale belduur van 55.868 minuten.

De DrugLijn beantwoordde in november 2004 haar 55.000ste oproep.

De DrugLijn is niet 24/24u bemand, maar wel continu bereikbaar. Wie buiten de permanentie-uren belt, hoort een bandje met info over de openingsuren en advies bij crisissituaties. In 2004 bedroeg dit aantal oproepen **2.710**. Vijf jaar eerder was dat nog 5.712 maar door consequente vermelding van de openingsuren in alle publicaties is dat aantal inmiddels gehalveerd.

Daarnaast zijn er oproepen binnen de openingsuren die niet tot een ernstig of volwaardig gesprek leiden (de DrugLijn noemt dit 'uitvalgesprekken'). In 2004 waren dat er **430**. Meestal gaat het om bellers die onmiddellijk inhaken of stil blijven. Net als elke hulp- of infolijn krijgt ook de DrugLijn te maken met echte nep-oproepen, maar die blijven grote uitzonderingen. Dat de DrugLijn geen volledig gratis nummer heeft, is op dat vlak een behoorlijke buffer.

Wanneer al deze cijfers samengeteld worden, blijkt dat er in 2004 in totaal **8.889** keer contact genomen werd met de DrugLijn. Let wel: dat cijfer houdt geen rekening met het aantal oproepen op het moment dat alle lijnen bezet zijn. Die pogingen worden niet meegeteld omwille van de kans op dubbeltelling (één persoon kan immers meermaals proberen in verbinding te komen).



Wie contacteert de DrugLijn?

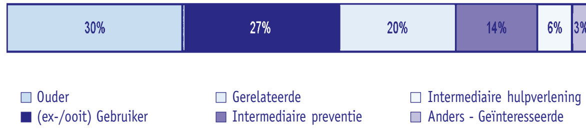
Meer vrouwen (62%) dan mannen (38%) bellen de DrugLijn. Naargelang de leeftijd verschilt het geslacht: hoe jonger, hoe groter de kans dat het om mannelijke bellers gaat; hoe ouder, hoe groter de kans dat het een vrouw is. Overigens is 70% tot 80% van de ouders, familieleden of partners die bellen vrouwen. Bij gebruikers gaat het in 65% van de gevallen om mannen.

Vragen via ***e-mail*** komen vaker van mannen (54%). Overigens zijn er ook qua leeftijd belangrijke verschillen tussen telefoon en e-mail. Zoals vermoed, ligt de gemiddelde leeftijd van de mailers een stuk lager: maar liefst zeven op tien mailers zijn jonger dan 25.

Aan de telefoon is dat slechts een op vier.
De leeftijd van de ***bellers*** is over het algemeen meer gespreid over de leeftijdsgroepen heen (zo was de jongste beller 11 en de oudste 83 jaar). Toch vormen de twintigers (24% van alle bellers) en veertigers (32%) de belangrijkste groepen.

Dat zoveel veertigers bellen, hangt sterk samen met het feit dat de grootste categorie bellers naar de DrugLijn ouders zijn (33% van alle bellers). (Ex-)gebruikers vertegenwoordigen 28% van de bellers. Een derde belangrijke groep van bellers zijn 'gerelateerden': dat zijn broers, zussen, partners, familieleden, vrienden of kinderen van gebruikende ouders (samen 20%). Voorts bellen hulpverleners of mensen die aan preventie willen doen (respectievelijk 6% en 10%) naar de DrugLijn.

Bij de e-mails wordt de grootste groep (maar liefst 48%) gevormd door mensen met vragen naar documentatie, informatie voor school en studie of preventie. Daarentegen valt op dat op voorlopig erg weinig ouders mailen (amper 6% van alle mailers). (Ex-)gebruikers lijken gemakkelijker hun weg te vinden naar de e-mailservice. Hun aandeel bedraagt 21%.



Waarover wordt de DrugLijn gecontacteerd?

Het gamma aan onderwerpen en vragen dat door bellers en mailers aangekaart wordt is zeer divers. Toch kan de inhoud van de contacten in ***drie belangrijke thema's*** onderverdeeld worden:

1. In zes gesprekken op tien en vier e-mails op tien wordt specieke **informatie over producten** gevraagd. Logischerwijs gaat het dan vooral over de algemene effecten en risico's. Ook vragen over signalen van druggebruik, de opspoorbaarheid van drugs in bloed en urine, de drugwetgeving en afkickverschijnselen komen regelmatig aan bod.

Wanneer gekeken wordt naar wat er zoal over de producten gevraagd wordt, valt op dat er in verhouding tot de telefoon via e-mail meer vragen over wetgeving gesteld worden (21% tegenover 12% aan de telefoon), alsook iets meer vragen over specifieke onderwerpen zoals zwangerschap, de samenstelling van drugs en de effecten en risico's van combinaties. Het aantal vragen via mail over de algemene effecten en risico's, signalen van druggebruik, het uitzicht en de manier van gebruik van drugs ligt in verhouding tot de telefoon een stuk lager. Misschien is dat te verklaren door het grote aanbod van dit soort informatie op de website.

Productinformatie

Productinformatie over…	2004
Algemene effecten en/of gevaren	48%
Signalen van gebruik	25%
Aanwezig in bloed en/of urine	20%
Wetgeving	12%
Afkickverschijnselen	11%
Manieren van gebruik	8%
Uitzicht	7%
Samenstelling	5%
Productcombinaties	3%
Overdosis	3%
Prijzen	3%
Zwangerschap	2%
Vervangende medicatie	2%
Medicinaal gebruik	1%

Noot: In een aantal mails en gesprekken komt helemaal geen informatie over producten ter sprake. Anderzijds gebeurt het vaak dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan één vraag naar productinformatie aan bod komt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan honderd.

2. In zes gesprekken op tien en in evenveel e-mails is de vraagsteller op zoek naar **preventie- en hulpverleningsmogelijkheden**. Binnen die groep vraagt 74% van de bellers naar concrete adressen, maar er wordt ook gevraagd naar documentatiemateriaal (13%), naar zelfhulpgroepen (8%) en informatie over de DrugLijn zelf (4%).
Daarmee vergeleken ligt in de e-mails de vraag naar adressen een stuk lager (35%) en het aantal documentatievragen heel wat hoger (37%). Er komen langs die weg verhoudingsgewijs ook meer vragen over preventie en over de DrugLijn zelf.

Wat betreft de doorverwijzingen, geeft de DrugLijn in meer dan de helft van de gevallen adressen mee van centra voor ambulante drughulpverlening. Andere categorieën waar regelmatig naar doorverwezen wordt, zijn residentiële hulpverleningscentra, algemene eerstelijnsdiensten, info- en welzijnscentra, Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg, zelfhulpgroepen of begeleide praatgroepen (vaak voor ouders).

3. De DrugLijn doet veel meer dan louter informatie verstrekken. Dat de telefoonlijn een belangrijke rol heeft als luisterend oor blijkt uit het feit dat in vier gesprekken op vijf **relationele of emotionele problemen** aan bod komen. Binnen dit derde gespreksthema gaat het in 37% van de gevallen om de ouder-kindrelatie en in 25% van de gesprekken om problemen met eigen gebruik. Ook de partnerrelatie (8%), de relatie met gezins- en familieleden (7%), vrienden (5%) en relaties op school, op het werk en in de vrije tijd komen aan bod.

Via e-mail komen deze problemen ook aan bod, maar vaak blijft het dan bij een meer functionele vermelding of beschrijving van het probleem. Toch blijkt ook bij de e-mails dat sommige mensen nood hebben om hun verhaal 'van zich af te schrijven'.

Over welke drugs wordt de DrugLijn gecontacteerd?

Van de theorie voor een schoolopdracht, over de bezorgheid om een kind, vriend of familielid, tot vragen bij het eigen gebruik, ... wie de DrugLijn contacteert, heeft meestal vragen die gelinkt zijn aan een of ander product.

In acht op tien telefoongesprekken en in zes op tien e-mails komen een of meerdere drugs ter sprake. De tabel somt op over welke drugs het in 2004 ging en toont in welke mate dat het geval was. Omdat er wat verschillen zijn tussen e-mails en telefoongesprekken, worden de cijfers apart vermeld.

Deze cijfers kunnen niet zomaar geïnterpreteerd worden als cijfers van het druggebruik in Vlaanderen. De mate waarin een drug gebruikt wordt en de mate waarin daarover vragen gesteld worden bij de DrugLijn, zullen wel verband houden met elkaar, maar het blijven twee verschillende dingen.

De vijftien meest bevraagde producten per medium (2004)

	E-mail-vragen	Telefoon-oproepen	**Totaal**
Cannabis	31%	42%	**41%**
Alcohol	16%	21%	**21%**
Cocaïne	10%	16%	**16%**
Speed (amfetamines)	11%	11%	**11%**
Medicatie	6%	9%	**9%**
XTC en aanverwante	12%	8%	**8%**
Heroïne	6%	6%	**6%**
Methadon	1%	2%	**2%**
Snuifmiddelen en poppers	1%	1%	**1%**
GHB	1%	1%	**1%**
Tabak	1%	1%	**1%**
Ecodrugs, smartdrugs	1%	1%	**1%**
LSD en aanverwante	3%	1%	**1%**
Paddestoelen	3%	1%	**1%**
Gokken	1%	1%	**1%**

Noot: Zoals reeds vermeld, komt in sommige mails en gesprekken geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. Anderzijds gebeurt het dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan één product aan bod komt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan honderd.

- De tabel toont dat cannabis de meest besproken drug is. Toch is dat bij e-mails minder het geval dan aan de telefoon.
- Ook al heeft de DrugLijn op dat vlak haar eigen methode wat vragen over alcohol en medicijnen. Opnieuw komen die producten iets minder aan bod via e-mail dan via de telefoon.
- Wat betreft andere illegale drugs dan cannabis komt cocaïne de laatste jaren duidelijk op de tweede plaats. Het aantal vragen over XTC ligt een stuk lager en wordt zelfs voorafgegaan door dat over speed (amfetamines). Ook hier verschillen telefoon en e-mail: bij e-mails komt cocaïne minder vaak ter sprake dan XTC en speed.
- Het aantal vragen over heroïne en over de 'nieuwere' drug GHB, die vaak veel media-aandacht krijgen, blijft beperkt.
- Dat geldt ook voor ecodrugs en hallucinogene drugs zoals LSD en paddestoelen. Over die laatste producten worden wel vaker via e-mail vragen gesteld dan via de telefoon.

Vijf belangrijke vaststellingen en evoluties

1. In 2004 deden meer gebruikers en ex-gebruikers een beroep op de DrugLijn (27% in 2004 tegenover 23% in 2003). Tegelijk blijft het aantal ouders dat de DrugLijn contacteert hoog. Ouders hebben een duidelijke voorkeur voor contact via de telefoon. Zij vormen met 33% veruit de belangrijkste groep bellers. Bij mailers bedroeg het aandeel van de ouders slechts 6%.

2. Voor het tweede jaar op rij valt een duidelijke stijging op van het aantal vragen over cocaïne. Op vier jaar tijd is dat aantal met meer dan de helft toegenomen en dat maakt het tot een van de belangrijkste evoluties in de DrugLijncijfers sinds haar ontstaan.

3. Cannabis blijft veruit de meest besproken drug, maar het aantal vragen over alcohol nam in 2004 toe. In tegenstelling tot voorgaande jaren kwam er een einde aan de daling van het aantal vragen over XTC en speed (amfetamines). Het aantal vragen over heroïne blijft erg stabiel en is eerder beperkt. Het aantal vragen over LSD, paddestoelen en andere hallucinogene drugs is de voorbije jaren erg klein geworden.

4. Ook al daalde het aantal telefoongesprekken, de totale beltijd steeg in 2004 met 5% ten opzichte van 2003. Het aantal e-mails compenseerde in 2004 perfect de daling van het aantal oproepen zodat de DrugLijn in 2004 evenveel vragen beantwoordde als in 2003.

5. Zowel de cijfers als de indrukken van het DrugLijnteam zelf doen vermoeden dat de beantwoording van vragen via telefoon en via e-mail erg complementair zijn. Er zijn duidelijke verschillen merkbaar in wie welk medium gebruikt en waarvoor. Dankzij de e-mailbeantwoording lijkt de DrugLijn terug meer aansluiting te vinden bij een jonger publiek, met vaak specifiekere en directe vragen over soms gevoelige thema's zoals de drugwetgeving, druggebruik tijdens de zwangerschap en het combineren van drugs.



Op het vlak van bekendmaking stond 2004 in het teken van het tienjarige bestaan van de DrugLijn. Van april 2004 tot april 2005 werden een aantal gerichte initiatieven gepland om dat jubileum luister bij te zetten.
Een aantal daarvan ging door tijdens de derde week van november, een week waarin traditioneel veel aandacht besteed wordt aan de thematiek van alcohol en andere drugs. Tijdens die week stemde een aantal verzoekprogramma's hun programmatie voor één dag af op alcohol en andere drugs. Zo waren op Studio Brussel en Radio Donna een uur lang songs te horen over 'drank, drugs en rock 'n roll'.
Ook Radio 2 bracht in in het verzoekprogramma 'Vragen staat vrij' drie aangepaste nummers.
Naast deze ludieke radio-actie, was er meer inhoudelijke aandacht in de geschreven pers. De Standaard publiceerde in diezelfde week zes dagen lang een artikelreeks over alcohol en andere drugs, met het tienjarige bestaan van de DrugLijn als aanleiding.